

Klachtenreglement Probe voor haar cliënten

Paragraaf 1

Algemene bepalingen

Artikel 1

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

Klacht: een uiting van ontevredenheid van een cliënt

Betrokkene: de persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

Paragraaf 2

Indiening van een klacht

Artikel 2

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop Probe zich bij de uitoefenen van zijn werkzaamheden jegens hem of haar heeft gedragen dan wel uitgelaten een klacht in te dienen bij Probe.
2. Onder medewerkers van Probe als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van Probe werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Probe hebben verricht.

Artikel 3

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij **Probe, Statensingel 2, 6217 KD Maastricht**.
 2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
 - a. De naam en het adres van de betrokkene;
 - b. De naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
 - c. De datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaatsgevonden;
 - d. Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Paragraaf 3

Ontvangstbevestiging

Artikel 4

1. De ontvangst van de ingediende klacht, zowel schriftelijk als mondeling ingediend, wordt schriftelijk binnen een week bevestigd.
2. De ontvangstbevestiging bevat:
 - a. De datum waarom de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 - b. Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. Een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure; en
 - d. De vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

Paragraaf 4

Wijze van behandeling

Artikel 5

1. De behandeling van de klacht geschiedt, in eerste instantie, door de leidinggevende van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende wordt de klacht behandeld door het bestuur van de Stichting “Op weg met”. **De stichting “Op weg met”, Statensingel 2, 6217 KD Maastricht (zie hiervoor bijlage 1, besluit 3 van vergadering Stichting “Op weg met”).**
2. Probe c.q. Stichting “Op weg met” is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
 - a. Zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
 - b. Zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 6

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 7

1. Probe c.q. Stichting “Op weg met” stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene en aan degene op wiens gedraging of klacht betrekking heeft, toegezonden.

Artikel 8

1. Probe c.q. Stichting “Op weg met” handelt de klacht af binnen zes weken na indiening.
2. Probe c.q. Stichting “Op weg met” kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.

Artikel 9

Probe c.q. Stichting “Op weg met” stelt betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

Paragraaf 5

Registratie

Artikel 10

1. Probe draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
2. Probe zendt eens per kwartaal aan opdrachtgever de voor hen relevante registratie van de behandelde klachten.

Paragraaf 6

Slotbepalingen

Artikel 11

1. Dit reglement is voor eenieder ter beschikking op de website www.pro-be.org of op het kantoor van Probe,
Adres:
Statensingel 2
6217KD Maastricht
2. Iedere cliënt ontvangt bij aanvang van het begeleidingstraject bij ondertekening van hun **Toestemmingsverklaring** ook een **Klachtenreglement**.
3. Op verzoek wordt aan eenieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

Artikel 12

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2019.